

Geschäftsführung

Herr

■■■■■■■■■■
■■■■■■■■■■

47441 Moers

**ENNI Energie & Umwelt
Niederrhein GmbH**
Am Jostenhof 15
47441 Moers
Telefon: 02841 104-221
Fax: 02841 104-111

Moers, 24. Oktober 2022

Ihre Fragen in der Verwaltungsratssitzung am 29.09.2022

Sehr geehrter Herr ■■■■■■,

herzlichen Dank für Ihr reges Interesse an unserer Unternehmensgruppe und Ihre konstruktiven Nachfragen, die wir Ihnen gerne beantworten.

1) Zu: Erstellung von Stromrechnungen

Prinzipiell ist es so, dass der Netzbetreiber das Recht hat den Zählerstand zu schätzen, wenn ein Neukunde diesen nicht zu Beginn der Versorgung übermittelt.

Wenn ein Kunde bei der Turnusabrechnung nicht angetroffen wird, wird eine Ablesekarte hinterlassen. Falls der Kunde diese nicht an uns zurücksendet und auch den Zählerstand nicht per Telefon mitteilt, werden offene Ablesungen vom Netzbetreiber geschätzt. Erfolgt mehr als dreimal keine Zählerstandsmitteilung vom Kunden, wird eine Kontrollablesung veranlasst.

In dem von Ihnen geschilderten Fall von Frau ■■■■■■, lagen uns tatsächlich keine Daten vor, der Gas- und Stromverbrauch wurde geschätzt und auf Grundlage dessen die Rechnung mit Datum vom 25.07.2022 erstellt. Am 01.08.2022 hat Frau ■■■■■■ vor Ort in unserem Kundenzentrum ihre persönlich abgelesenen Zählerstände mitgeteilt. Die Rechnung wurde korrigiert und der Differenzbetrag der Kundin überwiesen.

Nachfrage: Bedeutung „unverzüglich“

Wie in der Verwaltungsratssitzung kurz mündlich erläutert, ist der Begriff „unverzüglich“ im Zusammenhang mit einem üblichen Antwortzyklus zu verstehen. Aufgrund der aktuellen

Seite 1

Situation auf dem Energiemarkt und der daraus resultierenden Unsicherheit der Kunden und Kundinnen, hat sich die Anzahl der täglichen Anfragen vervielfacht, so dass es teilweise bei der Bearbeitung dieser zu einem längeren Antwortzeitraum – wie in dem von Fall von Frau [REDACTED] – kommen kann. Wir bitten hierfür um Ihr Verständnis.

2) Zu: Nutzentgelte, Steuern und Abgaben (Gebühren Netznutzung – Gewinn – Netzbetreiber)

Die Zusammenarbeit mit großen Netzbetreibern wie seinerzeit Westenergie und heute der Rheinenergie bietet uns die Chance, die Anforderungen des gesetzlichen Regulierungsmanagements mit einem sehr erfahrenen Partner zu erfüllen und so Netzkunden einen sicheren und kostengünstigen Netzbetrieb zu ermöglichen.

Des Weiteren hat es für uns als relativ kleinen Netzbetreiber den Vorteil, unsere schlanke Organisation beizubehalten und unsere Erfahrungen und Kenntnisse in unseren regionalen Netzen vor Ort weiter für die Kunden zu nutzen. Das sehr aufwändige Regulierungsmanagement haben wir hingegen an einen erfahrenen Partner übertragen, der als großer Netzbetreiber über einen direkten Zugang zu Landes- und Bundesregulierungsbehörden verfügt. Die Zusammenarbeit ist daher eine Win-win-Situation, die uns ermöglicht, das Netz operativ weiter zu betreiben und den Netzkunden einen sicheren Betrieb und günstige Nutzentgelte ermöglicht.

Informationen zu Gewinn und Geschäftsentwicklung der ENNI Unternehmensgruppe entnehmen Sie gerne unserem Geschäftsbericht (s. Internetseiten www.enni.de).

3) Zu: Ausweis der Entgelte

Aus Gründen der Übersichtlichkeit und der hohen Anzahl an Kostenbestandteilen wird bei Preisbestandteilen welche von der jeweiligen, individuellen Anschlusssituation und Verbrauchshöhe abhängig sind, eine vereinfachte Darstellung in der Rechnung gewählt. Dies ist der Fall bei den genannten Preisbestandteilen Netznutzungsentgelte, Konzessionsabgabe und Messstellenbetrieb. Eine genaue Darstellung der Kalkulation ist sehr umfangreich und daher nicht im Detail auf den Rechnungen aufgeführt. Die jeweiligen Netznutzungs-, Messentgelte sowie die Höhe der Konzessionsabgabe ist auf den Internetseiten der ENNI bzw. der Rheinischen Netzgesellschaft veröffentlicht. Auf Nachfrage erläutern wir unseren Kunden gerne die genaue Berechnung.

4) Zu: AGB's

Aufgrund der je Produkt unterschiedlichen und sehr umfangreichen AGB's sehen wir von

einer Veröffentlichung auf unserer Internetseite ab. Wir stellen diese jedoch selbstverständlich auf Anfrage gerne in Papierform oder digital zur Verfügung.

5) Zu: Datenschutz

Das ENNI Kundenportal greift in weiten Teilen auf interne Softwaresysteme (ERP-System) der ENNI zurück, welches unter anderem ondemand.com aufruft ohne dessen ein Betrieb in der jetzigen Form nicht möglich wäre. Weiter verknüpft ENNI Google Anwendungen – über das eingebundene Google Analytics - die auf der Datenschutzerklärung der ENNI Homepage aufgeführt und beschrieben sind. Grundsätzlich dienen diese der Marketingsteuerung sowie Optimierung und Anpassung des Portals an Kundenbedürfnisse und sind weitverbreiteter Standard. Wir nehmen Ihre Hinweise sehr ernst und werden die Funktion Google-Cookies abzulehnen beziehungsweise zuzulassen in Kürze auf den Seiten des ENNI-Kundenportals ergänzen.

Freundliche Grüße

Ihre **Enni-Unternehmensgruppe**

Stefan Krämer

Dr. Kai Gerhard Steinbrich